

CAI
OK
-7003

Government
Publication



THE COMMISSIONER AT YOUR SERVICE



3 1761 11638358 9

OFFICE OF THE
COMMISSIONER OF
OFFICIAL LANGUAGES



CANADA

COMMISSARIAT
AUX LANGUES
OFFICIELLES



This brochure may, upon request,
be recorded on audiotape or transcribed
in large print.

Contact the Communications Branch
Attention: Manager, Creative Services
Office of the Commissioner
of Official Languages
110 O'Connor Street, Ottawa, Ontario
K1A 0T8



Victor C. Goldbloom

Commissioner of Official Languages

*“ Canada was born
with two languages;
they are, in a sense,
our destiny. ”*



Protecting your language rights

Victor C. Goldbloom is Canada's Commissioner of Official Languages, appointed for a seven-year term which began in June 1991.

The Commissioner's role is to protect your rights as established under Canada's Official Languages Act — whether you are a member of the public or a federal employee. The Act gives you access in either official language to Parliament and to federal laws and courts, and the right to be served by federal institutions in either English or French where numbers warrant. It also protects the right of federal employees to work in English or French in certain regions and to have equal opportunities for employment and advancement.

If you feel any of these rights have not been respected by a federal institution, contact the Commissioner's office in Ottawa or any of his Representatives (see p.11). Collect calls are accepted.

IF YOU LODGE A COMPLAINT:

- the Commissioner's staff immediately determines if the complaint falls under the Act. The more details you can provide (nature of conversation, witnesses, identity of people involved, etc.), the easier it is to make that determination and to conduct the investigation;
- when the investigation begins, the institution involved is informed of the complaint, given the details and asked to explain the circumstances;
- when necessary, recommendations to resolve the situation are made by the Commissioner to the institution involved, with deadlines for implementation when required;
- you are kept informed of the progress and results of the investigation;
- your identity remains confidential, unless you give your authorization to reveal your name.

If you are not satisfied with the results of an investigation, or if the Commissioner decides not to investigate, or if he decides to stop investigating your complaint, you can take your complaint to the Federal Court. An application must be made within 60 days after the Commissioner informs you of his findings or of the reasons why he cannot carry on the investigation of your complaint. In certain circumstances, the Commissioner may also appear in Court on your behalf.

In the past 10 years, the Commissioner's office has received an average of 1,500 complaints a year. Many can be resolved within weeks, although some are more complex and take longer.



- **MONITORING THE LINGUISTIC PERFORMANCE OF FEDERAL INSTITUTIONS**

In addition to dealing with complaints, the Commissioner, on his own initiative, conducts special studies on broad official languages issues. He also evaluates the performance of federal institutions, looking at service to the public, the use of English and French as languages of work by federal employees and equitable participation of English-speaking and French-speaking Canadians in federal institutions. If necessary, the Commissioner recommends measures to rectify shortcomings. In certain circumstances, the Commissioner may also make special reports to the Governor in Council or to Parliament on cases of serious or systemic non-compliance with the Act.

In his Annual Report to Parliament, the Commissioner summarizes his actions and describes the linguistic situation of government and of the country.



- **PROMOTING UNDERSTANDING AND MUTUAL RESPECT**

The Commissioner also travels across the country, meeting and speaking with citizens and participating in open line talk shows, information sessions and other exchanges. His aim is to increase understanding between the English and French language communities and to help dispel misconceptions and correct misinformation.



What the Official Languages Act means to you

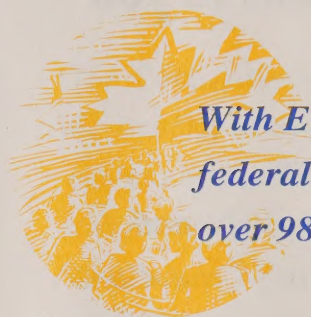


*The Act respects
the right of English- and
French-speaking Canadians
to remain unilingual.*

• FAIR TREATMENT

Canada's Official Languages Act is based on principles of justice and fairness. It was passed by Parliament in 1969 and improved in 1988. The Act's purpose is to make everyone equal under the law, not to give special rights and privileges to any particular group. It also commits the federal government to working with the provinces and territories to foster the development of English- and French-speaking communities across Canada and to promoting educational rights and second-language learning. The Act recognizes the importance of preserving and enhancing the use of languages other than English and French while strengthening the status of our official languages.

- **GOOD SERVICE**



*With English and French,
federal institutions can reach
over 98% of Canadians.*

Whether you speak English or French, you can receive federal services in the official language of your choice — wherever there is a significant demand, that is, where numbers warrant. This means that *some* of Canada's federal employees must be bilingual, but *not all*. Canadians who speak only one of our official languages thus have opportunities for employment and advancement in federal institutions.

All services in the National Capital Region are provided in English and French. Since it is not necessary or cost-effective to provide a full range of bilingual services to every community, the government has adopted regulations defining the circumstances in which federal services are provided in both

languages. Based on the size or proportion of the minority population, they range from all federal services to only a limited number of key services.

They also include:

- services that affect the travelling public (Air Canada, Via Rail, Marine Atlantic, major airports and border crossings) and
- services provided by offices that have a particular purpose, such as Canadian embassies and consulates, national parks, and emergency services dealing with health, safety or security.



Look for the blue and white sign that is generally used to identify federal offices offering service in both English and French.



FOR MORE INFORMATION


This is not a detailed outline of the Official Languages Act. For a complete examination of all the areas covered by the Act, please consult the full text.

If you would like to know more about your rights under the Official Languages Act, the Commissioner's role or the regulations defining the provision of services in both languages, please contact the Commissioner's office nearest you.

Headquarters

Office of the Commissioner of Official Languages
110 O'Connor Street
Ottawa, Ontario K1A 0T8

 (613) 996-6368 **TDD** 1 800 461-2630


 (613) 993-5082

Atlantic Region

Office of the Commissioner of Official Languages
Room 303, Heritage Court
95 Foundry Street

Moncton, New Brunswick E1C 5H7


 (506) 851-7047 1 800 561-7109

 (506) 851-7046

Quebec Region

Office of the Commissioner of Official Languages
Room 470, 1981 McGill College Avenue
Montreal, Quebec H3A 2W9

 (514) 283-4996 1 800 363-0628


 (514) 283-6677

Ontario Region

Office of the Commissioner of Official Languages
Room 2410, 1 Dundas Street West
P.O. Box 24

Toronto, Ontario M5G 1Z3

 (416) 973-1903 1 800 387-0635

 (416) 973-1906

Manitoba & Saskatchewan Region

Office of the Commissioner of Official Languages
Room 200, Centre-Ville Building
131 Provencher Boulevard

Winnipeg, Manitoba R2H 0G2

 (204) 983-2111 1 800 665-8731

 (204) 983-7801

Alberta, British Columbia, Northwest Territories & Yukon Region

Office of the Commissioner of Official Languages
Room 1100-A, Liberty Building
10506 Jasper Avenue

Edmonton, Alberta T5J 2W9

 (403) 495-3111 1 800 661-3642

 (403) 495-4094

Collect calls are accepted.

Bureau central
 Commissariat aux langues officielles
 110, rue O'Connor
 Ottawa (Ontario) K1A 0T8
 (613) 996-6368 **ATTN** 1 800 461-2630
 (613) 993-5082

Région de l'Atlantique
 Commissariat aux langues officielles
 Pièce 303, Place Héritage
 95, rue Foundry
 Moncton (Nouveau-Brunswick) E1C 5H7
 (506) 851-7047 1 800 561-7109
 (506) 851-7046

Région du Québec
 Commissariat aux langues officielles
 Pièce 470, 1981, avenue McGill College
 Montréal (Québec) H3A 2W9
 (514) 283-4996 1 800 363-0628
 (514) 283-6677

Région de l'Ontario
 Commissariat aux langues officielles
 Pièce 2410, 1, rue Dundas ouest
 Case postale 24
 Toronto (Ontario) M5G 1Z3
 (416) 973-1903 1 800 387-0635
 (416) 973-1906

Région du Manitoba et de la Saskatchewan
 Commissariat aux langues officielles
 Immeuble Centre-Ville
 Pièce 200, 131, boulevard Provencher
 Winnipeg (Manitoba) R2H 0G2
 (204) 983-2111 1 800 665-8731
 (204) 983-7801

Région de l'Alberta, de la Colombie-Britannique, des Territoires du Nord-Ouest et du Yukon
 Commissariat aux langues officielles
 Immeuble Liberty
 Pièce 1100-A, 10506, avenue Jasper
 Edmonton (Alberta) T5J 2W9
 (403) 495-3111 1 800 661-3642
 (403) 495-4094
Nous acceptons les frais d'appel.

Des écriteaux bleus et blancs se trouvent
normalement à l'entrée des bureaux
fédéraux qui offrent des services en
français et en anglais.



**POUR DE PLUS AMPLES
RÉGÈLEMENTS**

Veillez noter que les pages précédentes
ne donnent qu'un aperçu de la *Loi sur
les langues officielles*. Pour un examen
approfondi de tous les aspects de la *Loi*, il
est nécessaire d'en consulter le texte même.
Si vous désirez en savoir davantage sur les
droits que vous donne la *Loi sur les langues
officielles*, sur le rôle du Commissaire ou
sur le règlement concernant la prestation
de services dans les deux langues, veuillez
communiquer avec le bureau du Commissa-
riat aux langues officielles le plus près de
chez vous.



conditions de la prestation de services bilingues. La gamme des services fédéraux offerts, qui va de l'ensemble des services à seulement quelques services clés, varie en fonction de l'importance numérique ou relative du groupe minoritaire. Les services suivants doivent aussi être offerts dans les deux langues :

- les services fournis au public voyageur (Air Canada, Via Rail, Marine Atlantique, les grands aéroports et les passages frontaliers);

- les services dispensés par des institutions jouant un rôle particulier, comme les ambassades et les consulats canadiens, les parcs nationaux et les services d'urgence, dont la fonction est d'assurer la santé et la sécurité des gens.

*En utilisant le français et l'anglais,
les institutions fédérales peuvent
communiquer avec plus de
98 p. 100 des Canadiens.*



Que vous parliez le français ou l'anglais, vous pouvez recevoir des services fédéraux dans la langue officielle de votre choix là où la demande est importante, c'est-à-dire là où le nombre le justifie. Cela signifie qu'un certain nombre d'employés fédéraux doivent être bilingues, mais *pas tous*. Les Canadiens qui ne parlent qu'une seule de nos langues officielles ont ainsi des chances d'emploi et d'avancement au sein des institutions fédérales.

Dans la région de la capitale nationale, tous les services sont fournis en français et en anglais. Comme il n'est ni nécessaire, ni économiquement avantageux d'offrir un éventail complet de services bilingues dans toutes les localités, le gouvernement a adopté des règlements précisant les

Ce que signifie, pour vous, la Loi sur les langues officielles

*La Loi respecte le droit de tous
les Canadiens d'expression
française ou d'expression
anglaise, de rester unilingues.*

UN TRAITEMENT ÉQUITABLE

*La Loi sur les langues officielles du Canada
est fondée sur les principes de justice et
d'équité. Elle a été adoptée par le Parlement
en 1969, puis améliorée en 1988. La Loi*

*visé à faire en sorte que tous reçoivent
un traitement équitable; elle n'a pas pour
but d'accorder des droits ou des privilèges
spéciaux à quelque groupe en particulier.*

*Elle énonce l'engagement du gouvernement
fédéral à collaborer avec les provinces et les
territoires afin de veiller au développement
des communautés d'expression française et
d'expression anglaise de toutes les parties
du Canada, de même qu'à promouvoir les
droits de tous en matière d'éducation ainsi
que l'enseignement en langue seconde. La
Loi reconnaît l'importance de protéger les
autres langues et d'en favoriser l'utilisation
tout en consolidant le statut des langues
officielles.*

LA PROMOTION DE LA COMPRÉHENSION ET DU RESPECT MUTUEL

Le Commissaire voyage aussi dans tout le pays; il rencontre les citoyens, discute avec eux et participe à des émissions de ligne ouverte, à des séances d'information et à d'autres échanges de vues. Son but est d'accroître la compréhension entre les communautés d'expression française et d'expression anglaise, ainsi que d'aider à corriger de fausses impressions et des renseignements inexacts.



• LA SURVEILLANCE DU RENDEMENT LINGUISTIQUE DES INSTITUTIONS FÉDÉRALES

En plus de faire des enquêtes sur les plaintes qu'il reçoit, le Commissaire réalise, de sa propre initiative, des études spéciales sur certaines grandes questions se rapportant aux langues officielles. Il évalue également le rendement linguistique des institutions fédérales en ce qui concerne le service au public, la langue de travail des employés et la participation des Canadiens d'expression française et d'expression anglaise. Le cas échéant, le Commissaire recommande aux institutions fautives de corriger les fautes observées. Dans certaines circonstances, le Commissaire peut également rédiger des rapports spéciaux à l'intention du Gouverneur en conseil ou du Parlement, en cas d'inobservation grave ou continue de la *Loi*.

Dans son Rapport annuel au Parlement, le Commissaire aux langues officielles présente un résumé de ses activités et y fait une description de la situation linguistique au sein du gouvernement et au pays.

Si vous n'êtes pas satisfait des résultats de l'enquête, ou si le Commissaire prend la décision soit de ne pas enquêter sur l'affaire, soit de mettre fin à l'enquête, vous pouvez porter votre plainte devant la Cour fédérale. Vous devez déposer votre demande dans un délai de soixante jours à compter de la date où le Commissaire vous informe de ses conclusions, ou vous explique les raisons pour lesquelles il ne peut mener une enquête. Dans certains cas, le Commissaire peut également comparaître devant les tribunaux pour vous aider.

Depuis dix ans, le Commissariat reçoit, en moyenne, 1 500 plaintes par année. Très souvent, ce sont des cas qui peuvent être réglés en l'espace de quelques semaines, mais il arrive que des dossiers soient plus complexes et donc longs à traiter.



LORSQUE VOUS DÉPOSEZ UNE PLAINTÉ :

le personnel du Commissariat détermine immédiatement si la plainte peut faire l'objet d'une enquête aux termes de la Loi; plus vous pouvez fournir de détails (nature des conversations, témoins, identité des personnes concernées, etc.), plus cette détermination est facile à faire et plus l'enquête est facile à mener;

une enquête est ouverte; l'institution concernée est informée de la plainte qui a été déposée, et elle reçoit les détails pertinents ainsi que les explications nécessaires;

s'il y a lieu, le Commissaire recommande à l'institution visée certains moyens de remédier à la situation en lui fixant, au besoin, des échéances pour l'application des mesures proposées;

on vous tient au courant du déroulement et des résultats de l'enquête;

vos plainte est traitée de manière confidentielle, sauf si vous nous autorisez à révéler votre nom.

La protection de vos droits linguistiques

Le Commissaire aux langues officielles
du Canada est M. Victor C. Goldbloom.
Il a été nommé en 1991, pour une période
de sept ans.

Le rôle du Commissaire est d'assurer
la protection des droits linguistiques de
tous les Canadiens (y compris les employés
fédéraux), tels qu'établis par la *Loi sur les
langues officielles* du Canada. La *Loi* vous
donne accès au Parlement, aux lois et aux
tribunaux fédéraux dans la langue officielle
de votre choix. Elle vous donne aussi le
droit d'être servi en français comme en
anglais par les institutions fédérales, là où
les concentrations de population le justifient.
La *Loi* permet en outre aux fonctionnaires
fédéraux, dans certaines régions, de travailler
dans l'une ou l'autre des deux langues
officielles, et elle exige que les Canadiens
d'expression française et d'expression
anglaise obtiennent des chances égales
d'emploi et d'avancement.

Si vous croyez que vos droits n'ont pas été
respectés par l'une ou l'autre des institutions
fédérales, communiquez directement avec
le bureau du Commissaire, à Ottawa, ou
adressez-vous à l'un de ses représentants
(voir p. 11). Les appels à frais virés sont
acceptés.

« Depuis sa naissance,
le Canada possède
deux langues qui sont,
en quelque sorte,
notre destinée. »

Victor C. Goldbloom
Commissaire aux langues officielles



Ce dépliant peut, sur demande, être reproduit
en gros caractères ou sur bande sonore.

Veuillez vous adresser à la
Direction des communications
(à l'attention du gestionnaire
des Services de création)
Commissariat aux langues officielles
110 rue O'Connor, Ottawa (Ontario)
K1A 0T8

Dans ce dépliant, les termes de genre masculin utilisés pour
désigner des personnes englobent à la fois les femmes et les
hommes.

Ministre des Approvisionnement et Services Canada 1993
N° de cat. : SF31-23/1993
ISBN 0-662-60080-0

OFFICE OF THE
COMMISSIONER OF
OFFICIAL LANGUAGES



COMMISSARIAT
AUX LANGUES
OFFICIELLES

LE COMMISSAIRE À VOTRE SERVICE

